

## „Kundenservice neu denken... Der stationäre Handel im Wandel“ Worauf es jetzt ankommt – Strategien, für Verkäufer im Einzelhandel

Der erfrischend, interaktiv, bewegende Impulsvortrag (1h) für Einzelhändler:

- Neue Sichtweisen
- Mehr Motivation
- Kreativität im Arbeitsprozess
- Inklusive „Out of the Box – Präsent“ für jeden Teilnehmer



### „Kundenservice neu denken...“

... ist der ultimative „raus aus dem Laufrad-Impulsvortrag“, mit dem Ziel, Ihre Mitarbeiter auf unterhaltensame Art und Weise zu inspirieren, zu motivieren und neue Perspektiven für den Verkauf im Einzelhandel aufzuzeigen. Getreu dem Motto: „Du kannst nichts bewegen, wenn Du Dich selber nicht bewegst“.

Dabei stehen überraschende Thesen, Beispiele aus dem Handel, Mitmach-Sequenzen und Reflexions-Phasen im Fokus. Sich berieseln lassen war gestern – Interaktion ist die neue Schule.

Der tägliche Trott ist der Tod für ein leidenschaftliches und kreatives Leben. Das gilt für unser Privatleben genau so wie für unser Arbeitsleben.

### Inhalte:

Der Vortrag soll inhaltlich und gedanklich fordern, körperlich bewegen und motivational anregen.

„Kundenservice neu denken...“ zeigt Beratern im Einzelhandel Strategien für ein neues Verbraucherverhalten auf. Als Experte in One-2-One Verkaufsstrategien teile ich Erkenntnisse aus der Praxis und vermittele Kundenbindungs-Ideen, die der stationäre Handel jetzt dringend braucht. Dafür werden Thesen zum persönlichem Wachstum, zur Einheit von Körper & Geist sowie zur Motivation aufgestellt. Anhand interaktiver Übungen werden die Beweise erarbeitet und Aha-Effekte angeregt. Für den bleibenden Eindruck werden im Laufe des Vortrages Zukunfts-Strategien für Verkauf im Einzelhandel aufgezeigt.

let's talk.

change

### Die Vorteile:

Der Vortrag gibt nachhaltige Anregungen für eine bewusster Gestaltung des Wirkens am „Point of Sales“, den ich auch gern den „Point of Emotion“ nenne. Die Teilnehmer bekommen Bewusstsein für Selbstverantwortung, Kreativität, Energie und Leistungsvermögen im Job.

### FAZIT:

Motivation, Ideenreichtum und positive Ausstrahlung bzw. sich gut fühlen sind die Ergebnisse einer Strategie, die man erlernen kann.

### Zeitansatz:

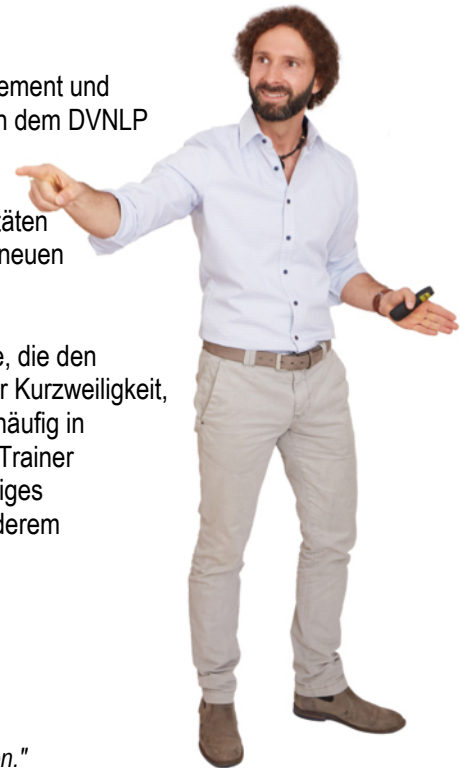
ca. 1 Stunde

### Benötigte Medien:

Beamer, Lautsprecher und ausreichend großer Beratungsraum

## Der vortragende Trainer / Coach:

Matthias Dittrich ist Trainer und Coach, mit über 10 Jahren Erfahrung in den Themen Einzelhandels-Verkauf & Direktverkauf, Mentaltraining, Gesundheitsmanagement und Führungskräfteentwicklung. Er ist Diplom-Betriebswirt, zertifizierter NLP-Trainer nach dem DVNLP und zertifizierter Trainer für Mindfulness in Organisationen (MIO). Seine ersten Job-Erfahrungen hat er in New York gesammelt, wo er direkt nach dem Studium für zwei Jahre in einer PR-Agentur gearbeitet hat. Inspiriert von dortigen Trainingsaktivitäten wurde die Idee geboren, selbst eine Trainerkarriere zu realisieren und am Markt mit neuen Ideen und frischen Methoden zu begeistern.



Methodisch setzt er besonders auf Abwechslungsreichtum und praxisnahe Elemente, die den Teilnehmern die Integration der Inhalte im Arbeitsprozess erleichtern. Sein Talent zur Kurzweiligkeit, seine strukturierte Vorgehensweise sowie die Identifikation mit dem Thema werden häufig in Feedbackrunden als Grund für den Erfolg seiner Maßnahmen genannt. Was ihn als Trainer auszeichnet, ist seine Kreativität (Erfinder der mindDesign® – Methode), sein vielfältiges Methodenportfolio sowie der Einsatz neuer integrativer Medien. Dazu zählt unter anderem seine innovative Lehrmethode Optical-Resource-Learning®.

## Auftraggeberstimmen:

**Oerlikon Balzers**, Anke Faber (Marketing/Kommunikation):

„Sie haben es geschafft, mit viel Können und Einfühlungsvermögen alle Kunden zu motivieren.“

**Massivo Echtholzmöbel**, Rene Otto (Filialeleiter Leipzig):

„Unser Verkaufstrainer Matthias Dittrich hielt die Motivation stets hoch ..., war Freund und Mentor zugleich und offerierte uns neue Möglichkeiten und noch nicht gegangene Wege im Punkto Kundenumgang.“

**Media Markt Dessau**, Patrick Neumann (Geschäftsführer):

„Trotz sommerlicher Temperaturen und der damit einhergehenden geringeren Kundenfrequenz haben wir bei den Themen Zubehörverkauf und Plus Garantie deutlich zulegen können. Die Plus Garantie Abschlussquote hat sich im Juni um 16,1 % verbessert.“

**Moonchild Media AG**, Arne Neuthor (Vorstandsvorsitzender):

„Sie haben es in kurzer Zeit geschafft, dass Team mit praxisrelevanten Methoden zu motivieren und noch erfolgreicher im Verkauf zu machen. Im Vergleich liegen wir beispielsweise im ersten Halbjahr um 150 Prozent über dem Vorjahresniveau. Das ist der beste Beweis für die Effizienz Ihrer Methoden.“

**PDR Recycling GmbH & Co. KG**, Ralf Petrak (Leitung Service und Logistik):

„Sie haben unsere Mitarbeiterinnen im Workshop ... mit Ihrer praxisnahen Vorgehensweise sowohl für die tägliche Arbeit motiviert als auch neue Sichtweisen aufgezeigt. ... Die Impulse, die vermittelt wurden, können wir täglich in die Arbeit einfließen lassen.“

**Victors Best Western Premier Hotel**, Kirsten Pfeiffer (Direktionsassistentin):

„Unsere Mitarbeiter haben – dank Ihrer hilfreichen Formulierungsvorschläge, besonders beim Upselling an der Rezeption nachweisbar mehr Erfolg.“

**Swiss Post Solutions**, Mirko Olschewski (kfm. Leiter/Mitglied der Geschäftsleitung):

„Mit Ihrer Unterstützung ... ist es uns gelungen, die Benchmarkführung in unserem ISP-Projekt zu übernehmen.“